

Rendelések státuszának kezelése

A cég által generált minden tranzakció az ügyviteli rendszer (Fligmo) 'Megrendelés' menüpontjába fut be.

Legyen szó:

Trustphone.hu

Trustphone.ro

PoPhone.eu

Almatelo.hu

Phonelist.eu

-ról érkező rendelésekről

Illetve ezen kívül a személyes átadások során kézzel felvett rendelések is ide kerülnek be.

Ez azért is fontos, mert amint bármelyik platformról akár online akár offline rendelés érkezik be, az összes többiről leveszi a rendszer az adott készüléket.

A rendelések lehetséges státuszai:

Rendelés érkezett – Válasz státuszt

Feldolgozás alatt – Szervizre vár

Feldolgozás alatt – Beszerzésre vár

Feladásra vár – (Feladásra vár)

Feladásra vár – (Csomagolva)

Elküldve – (Feladva)

Átvételre vár – (személyes átvételre vár)

Lezárva – lezárva

Utalásba felvett – Utalásba felvett

Fizetésre vár – Fizetésre vár

Törölve - (lezárva)

Lezárva – Lead kiküldve – Ma 1 Éves a telefonod :)

Nézzük meg státuszról státuszra melyik mit jelent, mit csinál és milyen automatizmusok tartoznak hozzájuk:

1, Rendelés érkezett – Válasz státuszt

Minden webáruházról bejövő, tehát minden nem kézzel felvett rendelés ezen a státuszon érkezik be a rendszerbe. Ez a státusz azt jelzi, hogy kézzel dolgozni kell a rendelésen. Tehát ezen a státuszon levő rendeléseket minél hamarabb át kell állítani. A feldolgozó kolléga minden reggel azzal kezd hogy ezen státuszú rendeléseket átállítja.

Minden PhoneListről bejövő tehát b2B/Nagyker rendelést a Viki kezel le más nem nyúl hozzá.

Minden trustphone.ro oldalról bejövő, tehát a román oldalról bejövő rendelést Larisa a románul beszélő kolléganő kezel le, más nem nyúl hozzá

Minden ezeken kívül eső rendelést amennyiben aznap be van osztva és dolgozik Virág, ha nem akkor pedig Viki kezel le, abban az esetben kezeli le ezeket Enikő ha ő egyszemélyben a csomagoló és az átadó is

A státuszok átállításának minden nap meg kell történnie dél-ig mert a csomagolónak nem kötelessége, nem elvárt hogy a 12 után feladásra vár státuszba rakott rendeléseket aznap feladja. Szimplán nem elvárható.

Fel kell hívni az ügyfelet státusz állítás előtt ha nagyon furcsa a neve, telefonszáma vagy email címe és gyanakodunk, hogy nem egy komoly rendelésről van szó, hanem valaki csak tréfát űz velünk.

2, Feldolgozás alatt – Szervizre vár

Azok a készülékek kerülnek ebbe a státuszba melyek Grade D-ként futnak be. Ez azt jelenti hogy még szerviz készleten vannak csak a szerviz utáni állapot segítségével meg lettek hirdetve. Ez azt jelenti hogy beíráskor a tesztelő-beérkeztető megadta a 'szerviz utáni állapot'-ot, ami lényegében egy jóslat hogy milyen állapotú lesz a készülék szervizelés után. Így ki tudnak kerülni a szervizes a készülékek a webshopokra, az

ügyfelek pedig meg tudják őket rendelni. Természetesen ilyenkor nincs fotó a termékről, csak egy stock animációs kép.

Miután az ügyfél megrendeli a rendelést feldolgozó kolléga “Rendelés érkezett – Válasz státuszt” -ról átállítja “Feldolgozás alatt – Szervizre vár”-ra. Ezzel jár egy automatizmus is miszerint bekerül a “szerviz listák”-on belül a “Megrendelési nézet” felületre a készülék. Ezzel jelezve a Szerviz vezetőnek Miklósnak vagy a Szerviz adminisztrátor Fanninak, hogy osszák be a készüléket, szervizelésre minél hamarabb mivel az már el van adva és egy megrendelésbe kell.

Alapvetően ezen státusz átállítás roppant egyszerű, amint a feldolgozó látja hogy a rendelésben lévő készülék állapota “D” átállítja erre a státuszra.

3, Feldolgozás alatt – Beszerzésre vár

Egyre ritkábban használt státusz de mai napig ritkán szükség van rá. Ez akkor kell ha a megrendelt készülék nincsen készleten és be kell szerezni. Ez 2 esetben történhet meg, ha valamilyen hiba folytán egyik webshopról olyan készüléket tudnak megrendelni ami nincsen meg, vagy a megrendelt készülékről kiderül hogy hibás és kell egy másik. Erre a státuszra nagyon ritkán állítunk bármit mivel megpróbáljuk, és általában sikerül, készletről kiszolgálni az ügyfelet egy másik termékkel.

4, Feladásra vár – (Feladásra vár)

Amennyiben egy rendelés utánvételes fizetési móddal érkezik be (Utánvétel (3.000 Ft) - 500.000Ft-ig) és a készülék pedig feladható, tehát nem kell szervizelni, akkor erre a státuszra állítjuk a rendelést. Ilyenkor a megrendelés azonnal bekerül a "Csomagoló nézet"-be és jelzi a rendszer a csomagoló számára, (amennyiben a rendelés délig át lett állítva) hogy mai napon fel kell adni a csomagot.

Abban az esetben ha a rendelés 'Online fizetés'-el fut be ellenőrizni kell, hogy az összeg biztosan beérkezett-e. Magyarországról jövő (TrustPhone.hu) rendelés esetén az online fizetési mód az Bariont jelent. Tehát ellenőrizni kell a Barion accountra befolyt-e az összeg.

TrustPhone.ro-ról jövő rendelés esetén ha a rendszer 'online fizetés'-t jelez az Stripe-ot jelent, tehát a cég Stripe accountjában ellenőrizni kell, hogy befolyt-e az összeg.

Amennyiben a rendelés 'Előreutalás bankszámlára - ingyenes' fizetési móddal fut be, ki kell jelölni a megrendelést és a felső tömeges műveletek menüsávon megnyomni a 'Számla generálása' gombot. Így a rendszer automatikusan generál egy számlát a számlázz.hu segítségével és ki is küldi azt az ügyfélnek. Ennél a fizetési módnál amint ez megtörtént átállítjuk a rendelést "Fizetésre vár – Fizetésre vár" státuszra.

Ha egy megrendelést szervizelni kellett, tehát Grade D-vel futott be, Szerviz készezés folyamatnál (az az ellenőrzési folyamat amit azután végzünk miután a szervizes már végzett a telefonnal) amikor a "Szerviz listák-Beosztott feladatok" szerviz kész-ezés felületén lezárjuk a szervizt a rendszer automatikusan feladásra vár-ra állítja azt a rendelést amit utánvétellel kértek vagy online

fizetés-el (és már ki van fizetve). Ha Előre utalás-al kérték akkor viszont automatán fizetésre vár státuszra állítja a szervizben lezárt, megrendelt készüléket.

5, Feladásra vár – (Csomagolva)

Amint a csomagoló becsomagolta a megrendelést és a “csomagoló nézetben” lezárja azt, a rendszer automatikusan átállítja a rendelés státuszát “Feladásra vár – (Csomagolva)” státuszra ami értesíti az ügyfelet arról hogy a rendelését átadtuk a futárnak és hamarosan megérkezik hozzá. Csomagolási nézetben generálunk MPL feladó címkét és a legtöbb esetben számlát is.

6, Elküldve – (Feladva)

Amint a csomagoló lezárta az összes feladható csomagot, és végzett aznapra a csomagolással, át kell lépni az “MPL jegyzékszárás” menüpontba és le kell zárja az aznapi jegyzéket. Ez a dokumentum amit a MPL futár is megkap a csomagokkal, tehát ki kell nyomtatnia. Ez egy összefoglaló az aznap elment összes csomagról és azok utánvét összegéről. Amint megtörténik a csomagok jegyzékszárása a státuszt a rendszer “Feladásra vár – (Csomagolva)”-ról “Elküldve – (Feladva)” státuszra állítja.

MPL jegyzék zárás automatán

többi kézzel

7, Átvételre vár – (személyes átvételre vár)

Amennyiben a rendelés úgy érkezik, be hogy a szállítási mód “Személyes átvétel” tehát az ügyfél a 1162 Budapest Diófa utca 130-as cím alatt található irodánkban kívánja átvenni a készüléket, meg kell keresni a készüléket, feldugni töltőre, ellenőrizni egy gyors szemrevételezéssel az állapotot, majd ha minden rendben van átállítani a rendelést: “Átvételre vár – (személyes átvételre vár)” státuszra. Ez küld egy emailt és sms-t is az ügyfélnek, hogy várjuk szeretettel és jöhet a megrendelt készülékért. A készülék az átadó helyiségben az erre kijelölt polcra ki van készítve, így amikor megjön az ügyfél nem kell a raktárban keresgélni vagy kutakodni utána.

Maximum két munknapig tartunk készüléket, ha addig nem jön el érte aki rendelte akkor töröljük a rendelést Kivétel ha ki van fizetve előre, akkor bármikor jöhet érte. Nap elején az a személy aki aznap a státusz átállításokat végzi rászűr erre a státuszra is és amelyek rendelés több mint 2 munkanap óta ebben a státuszban van, felhívjuk az ügyfelet és tájékoztatjuk hogy a mai az utolsó napja amikor még elviheti vagy töröljük. Erről is Admin megjegyzésbe , mint minden hívásról, feljegyzést készítünk. Ha nem veszi fel automatikusan töröljük.

8, Lezárva – lezárva

Minden sikeres végbement tranzakció Lezárva státuszba kerül a folyamat végére. Személyes átvétel esetén amint az ügyfél fizetett, a személyes átadó lezárva státuszra állítja a megrendelést. Csomagküldés esetén (használt cégek: MPL, GLS, FoxPost, SameDay) pedig két lehetőség van. A csomagok 90%-a MPL-el megy el. MPL-nél van API szinkron a rendszer és az MPL rendszere között így automata a címke generálás. Szintén automatán állítja rendszer lezárva státuszra a megrendelést, amint az ügyfél átvette a csomagot, kifizette majd hozzánk befolyt az utánvét összeg. Amennyiben előre ki volt fizetve (online fizetéssel vagy előre utalással) akkor állítja Lezárva státuszba a rendszer amint átvette az ügyfél, ott pénz befolyást már nem vár.

Minden más csomagküldő cég használata esetében: GLS, FoxPost, SameDay(csak romániában) a csomagoló kézzel állítja lezárva státuszba ezen megrendeléseket.

A lezárva státusz fontos, mert ekkor könyvelődik le a mi belső rendszerünkben a forgalom és a fedezet, addig nem kimutatható az eladás a statisztikákban amíg a rendelés nincs lezárva csak valamilyen más státuszon van.

Ami még a Lezár státusz sajátossága a többi rendelés státusszal ellentétben, hogy ezeket a megrendeléseket már nem lehet szerkeszteni, nem lehet belőlük tételt törölni, hozzá adni vagy státuszt módosítani. Ez azért van mivel ez a tranzakció már lezárt és le lett könyvelve. Amennyiben ezen rendeléseket akarjuk valamilyen oknál fogva szerkeszteni pl visszáru, csere vagy elállás esetén akkor a 'Visszáru kezelés' funkciót kell használnunk ami lényegében úgy működik hogy az eredeti megrendelést teljesen törli és generál egy újat a megváltozott feltételekkel.

9, Utalásba felvett – Utalásba felvett

Ez egy nem használt státusz, ki fogjuk majd törölni.

10, Fizetésre vár – Fizetésre vár

Azokat a megrendeléseket állítjuk ebbe a státuszba amelyek fizetési módja 'Előreutalás bankszámlára - ingyenes'. Amikor ilyen fizetési móddal ellátott megrendelést látunk akkor ellenőrizzük a bankszámlán, hogy beérkezett-e az összeg, mivel megrendelés leadás után a webshopok minden szükséges információt átadnak ahhoz, hogy az ügyfél tudjon utalni.

Ha nem érkezett be az összeg akkor állítjuk erre a státuszra a megrendelést. Ez kiküld az utalás adatairól egy emailt és egy sms-t is.

Ezen státuszú rendeléseket naponta ellenőrizni kell. Tehát minden reggel amikor a "Rendelés érkezett – Válasz státuszt" rendeléseken átmegy a feldolgozó, át kell menni a "Fizetésre vár – Fizetésre vár" státusszal ellátott rendeléseken is és ellenőrizni a bankszámlán, hogy befolyt-e az összeg. Ha 1 nappal azután hogy Fizetésre várra állítottuk a státuszt nem látjuk befolyt az összeget, felhívjuk az ügyfelet, erről pedig admin megjegyzésbe feljegyzést írunk pl: "Hívtam, ma fogja utalni 10.13 Levi" vagy "Nem vett fel holnap újra hívni ha nem érjük el törölni 10.13 Enikő". Ha 3 munkanappal a megrendelés Fizetésre vár-ra állítását követően nem folyt be az összeg a megrendelést törölni kell!

Attól függetlenül, hogy az összeg beérkezett-e mindenképpen “Számla generálás” gombra kattintva számlát generálunk. Amennyiben bejött az összeg viszont nem Fizetésre vár-ra állítjuk a státuszt hanem személyes átvétel esetén: “Átvételre vár – (személyes átvételre vár)”-ra, valamilyen csomagküldés esetén pedig: “Feladásra vár – (Feladásra vár)”-ra

11, Törölve - (lezárva)

Ez a státusz csak úgy elérhető ha bemegyünk a megrendelés szerkesztésébe és ott nyitjuk le a választható státuszokat. Abban az esetben választjuk ezt, ha az ügyfél telefonon vagy emailben lemondta a megrendelést. Vagy ‘Előreutalás bankszámlára - ingyenes’ fizetési módot választott viszont 3 napon belül nem fizette ki a vételárat.

Lezárt megrendelést nem lehet törölni, tehát elállás vagy készülékcsere esetén nem ezt használjuk, hanem a “Visszárú kezelés” funkció egyik funkcióját a 4 közül.

Ha egy rendelés törölve lesz a készülék lefoglalása automatikusan megszűnik és visszakerül minden benne lévő megrendelt termék az összes webshopra hol addig fent volt.

Fontos ha olyan rendelést törölünk ami ki volt számlázva akkor manuálisan be kell lépni a számlázz.hu-ba és sztornózní a számlát!

12, Lezárva – Lead kiküldve – Ma 1 Éves a telefonod :)

Ez egy automata státusz tehát kézzel erre soha nem állítunk. A rendszer automatán amikor egy lezárt megrendelés 1 éves lesz erre a státuszra állítja át a rendelést. Ennek utánkövetés funkciója van. Küld egy sms-t és egy e-mailt a rendszer hogy adja egy most egy éves telefonját nekünk és vegyen egy újat tőlünk kedvezményyel.

Minden státuszhoz tartozik saját e-mail és sms is, amelyet a rendszer azonnal kiküld amint arra a státuszra át lett állítva a rendelés. Ezért kell óvatosan össze vissza állítgatni a státuszokat. Amennyiben úgy szeretnénk státusz állítani hogy az ne küldjön se sms-t se emailt akkor be kell menni a megrendelés szerkesztésében és ott elvégezni a státusz állítást, úgy hogy kikapcsoljuk az email küldés funkciót. Alaphelyzetben pedig kívülről a megrendelések menüpontról állítunk státuszt. A státuszok látják el azt a funkciót is, ha mondjuk telefonál vagy emailt ír egy ügyfél, hogy hol tart a rendelése azonnal meg tudjuk nézni és a státuszból pontosan látjuk. Egyre kevesebb az ilyen jellegű kérdés mivel a státusz állításon keresztül folyamatosan kommunikáljuk az ügyfélnek emailben és sms-ben egyaránt hogy hogy áll a rendelése.

Összefoglalva a státusz állító kolléga minden reggel végigmegy az összes:

- Rendelés érkezett – Válasz státuszt rendelésen: Átállítja mindet amire a szabályok szerint át kell
- Fizetésre vár státuszon: ellenőrzi, hogy befolyt-e az összeg

- Személyes átvételre vár státuszon: Megnézi nincs-e két napnál régebb óta átvételre váró készülék



Rendelések státuszának kezelése



Cél és hatáskör

Minden, Trust Group webshop által generált tranzakció (webshop + kézi felvétel) a **Fligmo** → **Megrendelés** menüpontjába fut be. A státuszkezelés célja, hogy:

- a rendelések **gyorsan, konzisztensen** és **visszakövethetően** haladjanak végig a folyamaton,
- az **automatizmusok** helyesen működjenek: csomagolás, szerviz, ügyfél és belső kommunikáció
- a **készletfoglalás** és visszaadás a csatornák között hibátlan legyen,
- a **könyvelés** és **riportok** tisztán, csak lezárt ügyletek alapján készüljenek.



Csatornák / források

- **Trustphone.hu** (HU)
- **Trustphone.ro** (RO)
- **PoPhone.eu**
- **Almatelo.hu**
- **Phonelist.eu** (B2B/Nagyker)
- **Személyes átadás** (kézzel felvett rendelés)

Amint bármely platformról (online/offline) rendelés érkezik, **a rendszer lefoglalja** az adott készüléket, és **minden más csatornáról leveszi**.

Felelősségek és napirend

- **Státuszállítás napi felelősi sorrend:**
 - **Virág → 2) Viki → 3) Enikő**

Ha Enikő **egy személyben csomagol és ad át**, akkor **nap elején gyorsan ő állít státuszt**.

- **Csak munkanapokon** állítunk státuszt.
- **Cutoff / időzítés:** státuszállítás **11:45 körül**, hogy minél több aznapi feladható rendelés beleférjen.

Hard cutoff: 12:00.

- **12:00-ig** „Feladásra vár”-ra rakott rendeléseket **kötelező** aznap feladni.
 - 12:00 után „Feladásra vár”-ra állított tételek **következő munkanapon** mennek.
 - **Csomagoló ↔ státuszállító személy között napi egyeztetés kötelező.**
 - **Telefon/SMS/Email** kommunikációt **aznap** az a személy intézi, **aki a státuszt állítja.**
-

Általános státuszok (lista)

- **Rendelés érkezett – Válasz státuszt**
- **Feldolgozás alatt – Szervizre vár**
- **Feldolgozás alatt – Beszerzésre vár**
- **Feladásra vár – (Feladásra vár)**
- **Feladásra vár – (Csomagolva)**
- **Elküldve – (Feladva)**

- **Átvételre vár – (személyes átvételre vár)**
- **Lezárva – lezárva**
- **Utalásba felvett – Utalásba felvett** *(nem használt, törlendő)*
- **Fizetésre vár – Fizetésre vár**
- **Törölve – (lezárva)**
- **Lezárva – Lead kiküldve – Ma 1 Éves a telefonod :)**
(automata utánkövetés)

Figyelem: Minden státuszváltás **emailt és SMS-t** küld az ügyfélnek.
Ha **értesítés nélkül** kell váltani (pl. hiba javítása), a **megrendelés szerkesztésében** az *Email értesítés* és *SMS értesítés* küldése kapcsolókat „Nem”-re kell állítani.

Státuszok részletesen, automatizmusokkal

1) Rendelés érkezett – Válasz státuszt

- Minden **webáruházi** (nem kézzel felvett) rendelés **ide érkezik**.
- **Feladat:** ezen státuszú rendelések **minél hamarabb** átállítása (napi rutin első feladata).
- **Routing:**

- **PhoneList / B2B** rendelést **csak Viki** kezeli (helyettesítés: Virág → Enikő → Levi).
- **trustphone.ro** rendelést **Larisa** kezeli (helyettesítés: Viki → Virág → Enikő).

Minden utánvétel-el rendelő személyt fel kell hívni, hogy biztosan át fogja-e venni a készüléket és komolyan gondolja-e a megrendelést! Csak miután elérte az ügyfelet állít státuszt. Online fizetés esetén, tehát ha Stripe-al előre ki van fizetve akkor nem kell telefonálni.

- **Minden egyéb:** ha **Virág** dolgozik, ő; ha nem, **Viki**; ha **Enikő** egy személyben csomagol és ad át, akkor ő.
- **Cutoff: 12:00-ig** át kell állítani, különben nem kötelező aznap feladni.
- **Fraud sanity check:** ha **furcsa név/telefonszám/email, státuszállítás előtt felhívjuk** az ügyfelet (komolyság ellenőrzése).

2) Feldolgozás alatt – Szervizre vár (Grade D)

- Azoknál a rendelésekben szereplő készülékeknél, ahol az állapot „**D**” (szervizkészleten, **szerviz utáni állapot** alapján hirdetve).

- **Nincs valódi fotó, csak stock animáció.**
- **Átállítás:**
 - A feldolgozó „Rendelés érkezett” → „**Feldolgozás alatt – Szervizre vár**”.
 - A készülék bekerül a **Szerviz listák** → **Megrendelési nézet** felületre (Miklós / Fanni látja és beosztja szervizesnek).
- **Feladat a szerviz után: a szerviz készre zárásakor a rendszer automatikusan a fizetési módnak megfelelő státuszra állít:**
 - **Utánvét / Online (már beérkezett) → Feladásra vár**
 - **Előre utalás → Fizetésre vár**

3) Feldolgozás alatt – Beszerzésre vár

- **Ritkán** használt státusz. Akkor kell, ha a kért készülék **nincs készleten** és **be kell szerezni** (pl. hiba a készlet szinkronban / a kiválasztott eszköz hibás).
- **Gyakorlat:** elsődleges cél **készletről kiszolgálni** alternatív termékkel (B2C-ben **nincs** részszállítás).

4) Feladásra vár – (Feladásra vár)

- Ha a rendelés **utánvétes** (Utánvét 3.000 Ft – **500.000 Ft-ig**), és a készülék **feladható** (nem szervizes), a rendelést ide állítjuk.
- A megrendelés azonnal bekerül a **Csomagoló nézetbe**.
- **Online fizetés esetén a pénz befolyásának ellenőrzés:**
 - **HU (Trustphone.hu)** → **Barion** beérkezés-ellenőrzés.
 - **RO (Trustphone.ro)** → **Stripe** beérkezés-ellenőrzés.
- **Előre utalás** esetén: jelöljük ki a megrendelést → „**Számla generálása**” (Számlázz.hu) → státusz: **Fizetésre vár**.
- **Grade D** esetén a **Szerviz készre zárás** után **automata státuszváltás**:
 - Utánvét/Online (kifizetve) → **Feladásra vár**
 - Előre utalás → **Fizetésre vár**

Cutoff emlékeztető: 12:00-ig „Feladásra vár”-ra tett rendeléseket **kötelező** aznap feladni. 12:00 után: **következő munkanap** (erről automatikus ügyfélüzenet **nincs**).

5) Feladásra vár – (Csomagolva)

- A csomagoló **becsomagolja** és a **Csomagoló nézetben lezárja** → a rendszer **automatikusan** állítja „**Feladásra vár – (Csomagolva)**”-ra.
 - Ezzel **ügyfélértesítés** megy ki („átadtuk a futárnak”).
 - **Címkegenerálás:**
 - **MPL:** automatikus (API),
 - **GLS / FoxPost / SameDay:** **kézi** (megjelölés az állapotnaplóban **nem szükséges**).
 - A legtöbb esetben **számlát is itt generál a csomagoló** (kivéve, ahol szabály szerint máshol kell).
-

6) Elküldve – (Feladva)

- Miután minden aznapi csomag elkészült, a csomagoló belép „**MPL jegyzékzárás**” menübe, és **lezárja az aznapi jegyzéket**.
 - **Kötelező** a jegyzéket **kinyomtatni** (ezt kapja meg az MPL futár).
 - **Felelős: csomagoló**, minden nap **15:00 előtt**.

- Jegyzékzárás után a rendszer „**Feladásra vár – (Csomagolva)**” → „**Elküldve – (Feladva)**”-ra állít.

Megjegyzés: „MPL jegyzékzárás” automatizmus van; **minden más futár** státusza **kézzel** kezelendő (ahol nincs API-sync). Tehát GLS, FoxPost és Sameday esetében kézzel kell **Elküldve – (Feladva)** státuszra rakni a készüléket.

7) Átvételre vár – (személyes átvételre vár)

- Szállítási mód: Amennyiben az ügyfél **Személyes átvétel**-t választ (1162 Budapest, Diófa u. 130.).
- Feladat: **készülék megkeresése, töltőre tenni, gyors állapotvizsgálat**, majd státusz: „**Átvételre vár – (személyes átvételre vár)**”.
 - Email és SMS megy ügyfélnek („várjuk szeretettel”).
 - A készülék az **átadó helyiség kijelölt polcára** kerül.
- **Készülék Foglalása/tartása: max. 2 munkanap.**
 - **Kivétel:** ha **előre kifizetve**, akkor **bármikor** jöhet érte.
- **Napi ellenőrzés:** a státuszfelelős **reggel rászűr** erre, és ami **2 munkanapnál régebbi**,

- **felhívja** az ügyfelet (admin megjegyzés kötelező: „YYYY-MM-DD Név: hívás, tájékoztatás...”),
 - ha nem érjük el / nem jön: **töröljük a rendelést.**
-

8) Lezárva – lezárva

- Minden **sikeres tranzakció** végállapota.
 - **Személyes átvétel:** az átadó, fizetés után, **lezárja.**
 - **Csomagküldés:**
 - **MPL:** API-sync – **automatikusan zár** (átvétel + utánvét beérkezése után; előre fizetésnél csak átvétel után).
 - **GLS / FoxPost / SameDay(RO):** **kézzel** zárja a csomagoló csomagolás után
- **Könyvelés:** csak **lezárt** rendelés kerül be a **forgalom/fedezet** kimutatásokba.
- **Lezárt rendelés NEM szerkeszthető** (tétel módosítás/törlés/státusz tiltott).
 - Minden korrekció „**Visszáru kezelés**” funkcióval történik (az eredeti törlődik, új generálódik a módosult

feltételekkel).

Számla: Lezárás előtt **KÖTELEZŐ** a számla. Technikailag lehetséges nélküle – ugyanakkor **TILOS**.

9) Utalásba felvett – Utalásba felvett

- **Nem használt státusz, törlendő.**
-

10) Fizetésre vár – Fizetésre vár (Előreutalás)

- **Fizetési mód:** „**Előreutalás bankszámlára – ingyenes**”.
- **Teendő:** netbankban **ellenőrizni**, hogy **befolyt-e** az összeg (email-cím párosítását is **ellenőrizni!**).
- Ha **nem folyt be**, állítsd „**Fizetésre vár**”-ra → a rendszer **elküldi** az utalási adatokat **email+SMS**.
- **Napi ellenőrzés kötelező:**
 - **Rendelés +1. nap:** **felhívjuk** az ügyfelet (admin megjegyzés kötelező: „*YYYY-MM-DD, telefonáló kolléga neve, hívás rövid összefoglalása*”).
 - **Rendelés +3. munkanap:** ha nem jött pénz → **felhívjuk** az ügyfelet, még aznap van esélye kifizetni a

készüléket, máskülönben **törölni kell** a rendelést.

- **Számla generálás:** státuszváltás **nem** generál számlát.
Mindig kézzel: kijelölés → „**Számla generálása**”.
 - Ha bejött az összeg:
 - **Személyes átvétel:** állítsd „**Átvételre vár – (személyes átvételre vár)**”-ra.
 - **Csomagküldés:** állítsd „**Feladásra vár – (Feladásra vár)**”-ra.
-

11) Törölve – (lezárva)

- **Hozzáférés:** csak a megrendelés **szerkesztésében** érhető el.
- **Mikor használjuk:**
 - ügyfél telefonon/emailben lemondja,
 - „Előreutalás” esetén **3 munkanapon belül** nem érkezett be az összeg.
- **Készlet:** a törlés **automatikusan feloldja** a foglalást, a termék **visszakerül** az összes csatornára.

- **Számla volt?** Ha a rendelés **ki volt számlázva**, a **Számlázz.hu-ban kézzel sztornózni kell!**
 - **Lezárt rendelést nem törölünk** – ott **Visszaru kezelés** az út.
-

12) **Lezárv**a – **Lead kiküldve** – **Ma 1 Éves** a telefonod :)

- **Automata** státusz (kézzel **soha** ne állítsuk).
 - Egy **1 éves lezárt** rendelésnél a rendszer **SMS+email** utánkövetést küld (beszámítás + kedvezményes csere).
-



Számlázás – fő szabályok

- **Státuszváltás NEM generál számlát.**
- Számlázást **kézzel** kell indítani („**Számla generálása**”).
- **Lezárás előtt kötelező** a számla (technikai kiskapu van, **de TILOS** kihasználni).
- **Személyes átvételkor** a számlát a **személyes átadó** állítja ki.
- **RO (trustphone.ro): nincs automata számlagenerálás**, címkét is **kézzel** készítünk



Admin megjegyzések & naplózás

- **Kötelező** admin megjegyzést írni **minden** **ügyfélkommunikációról** (email/telefon): röviden **miről** **beszéltünk**, **ki** volt (**név**), és **dátum** (YYYY-MM-DD).
- A rendszer **minden státuszváltást naplóz**; a rendelés **logjában** visszanezhető a teljes életút.



Részszállítási szabály

- **B2C (kisker): nincs** részszállítás. Nem bontunk meg rendelést, Viki vagy Dávid kivételes esetben megteheti.
- **B2B (PhoneList / Viki):** lehetséges. Ilyenkor a **későbbi tételeket töröljük az eredeti rendelésből**, és **új rendelést generálunk** ugyanannak az ügyfélnek. (Döntéshozók: Viki / esetleg Dávid.)



Módosítások

- **Minden státuszban** módosítható **minden** (cím, fizetési mód, modell) – **kivéve Lezárva**.
- Ha a csomag **már úton van**, a **futárcég rendszerében** kell intézni (utánvét összeg, cím stb.), a Fligmóban végzett

módosítás **nem** hat.

Utánvét korlát / fraud sanity

- **Utánvét csak 500.000 Ft-ig** lehetséges. A fölötté lévő rendelések: **online fizetés** vagy **előre utalás**.
 - Külön „fraud check” nincs; ha **gyanús** (név/telefon/email), **hívás státuszállítás előtt**.
-

Napi státusz-ellenőrzési rutin (checklist)

1. Rendelés érkezett – Válasz státuszt

- Minden tételt a szabály szerint átállítani (routing + 12:00 cutoff!).

2. Fizetésre vár – Fizetésre vár

- Pénz beérkezésének ellenőrzése (email-cím párosítás!), 1. nap hívás, 3. munkanap törlés.

3. Átvételre vár – (személyes átvételre vár)

- 2 munkanapnál régebbi tételek: ügyfélhívás → ha nem elérhető/nem jön, **törlés**.

4. Csomagolás / jegyzékszárás

- 12:00-ig „Feladásra vár” tételek aznap mennek; **15:00 előtt MPL jegyzékszárás + nyomtatás**. Jegyzékszárás után csomagoló rászűr a “Feladva” státuszra és ellenőrzi, hogy mindennek legyen számlája.

Külön routing-szabályok (összefoglaló)

- **PhoneList / B2B: Viki** (helyettes: Virág → Enikő → Levi).
- **Trustphone.ro: Larisa** (helyettes: Viki → Virág → Enikő).
- **Minden más:** Virág → Viki → Enikő (Enikő egy személyben csomagol/átad → reggeli gyors státuszállítás nála).

Rendelések státuszának kezelése – TANÍTÓ SOP v4

1) Bevezetés & alapelvek (miért, hogyan, mikor)

1.1 Mi ez és miért fontos?

Minden rendelés a **Fligmo** → **Megrendelés** menüpontba fut be (webshop + kézzel felvett). A státuszkezelés célja, hogy:

- a rendelések **gyorsan** és **hibamentesen** haladjanak,
- az **automatizmusok** (csomagolás, szerviz, értesítések) jókor és jól fussanak,
- a **készletfoglalás** és a **készlet visszaadása** mindig pontos legyen,
- a **könyvelés/riport** csak **lezárt és számlázott** ügyleteket mutasson.

Amint egy rendelés beérkezik, a rendszer **lefoglalja** a terméket, és **minden más csatornáról leveszi**.

1.2 Ki csinálja ma? – Felelősségi sorrend (helyettesítés)

- **Elsődleges státuszállító: Virág**
- Helyettes: **Viki** → **Enikő**

- Ha Enikő egy személyben **csomagol és átad**, akkor **nap elején gyorsan** ő állít státuszt.

Szabály: Csak munkanapokon állítunk státuszt.

1.3 Napi ritmus, cutoff és miért pont így

- **Optimális státuszállítás: 11:45** körül.
- **Kötelező cutoff: 12:00.**
 - Amit **12:00-ig** „**Feladásra vár**”-ra állítasz, azt a csomagolónak **AZNAP kötelező** feladnia.
 - **12:00 után** „**Feladásra vár**”-ra tett csomagok **következő munkanap** mennek.

Miért nem állítunk 10-kor?

10:00–11:45 között még **beeshetnek új rendelések és szervizből elkészülő D-s tételek** – ezeket is **be tudjuk húzni az aznapi feladásba**, ha **11:45-kor** állítunk.

Tipikus hiba: Reggel 9–10-kor minden átállítva – majd 11:30-kor elkészül egy D-s készülék, ami már **nem fér be** aznap. → Vevő vár, csúszik a rendelés.

1.4 Kötelező napi egyeztetés (státuszállító ↔ csomagoló)

Rövid **szóbeli egyeztetés kötelező**, mielőtt a csomagolás indul:

- “Sikerült mindent átállítani amit lehet, kezdek a komissiózást?”
- mi került „Feladásra vár”-ra,
- mi jöhet még (pl. D-s készülék kész lehet 11:30-ig),
- mi marad biztosan holnapra.

Mintamondat:

„**Virág:** A mai cutoff-ig 14 rendelést raktam ‘Feladásra vár’-ra. Lehet, hogy egy D-s 11:40-re kész lesz, szólok, ha igen.”

1.5 Ügyfélkommunikáció: ki telefonál / ír aznap?

Az a kolléga, aki aznap a státuszt állítja, kezeli a kapcsolódó **telefon/SMS/email** kommunikációt (kivételek: B2B/RO – Larisa, lásd routing).

1.6 „Fraud-sanity” – mikor hívjuk fel előtte?

- **500.000 Ft felett nincs utánvétel.** Ennek megfelelően **klasszikus fraud-check nincs.**
- **Mégis hívunk,** ha **furcsa név/telefonszám/email** miatt **komolytalannak tűnik** a rendelés.

Cél: **kiszűrni a viccrendeléseket**, nem „nyomozni”.

Mintamondat:

„Szia, XY vagyok a TrustPhone-tól. Látom a rendelésedet, csak egy gyors egyeztetés: biztosan kéred így, és ez a helyes telefonszám/cím?”

2) Platformok és routing (kihez mi tartozik)

2.1 Források

- **Trustphone.hu (HU)**
- **Trustphone.ro (RO)**
- **PoPhone.eu**
- **Almatelo.hu**
- **Phonelist.eu (B2B/Nagyker)**
- **Személyes átadás** (kézzel felvett rendelés)

Készletfoglalás: Bármelyik csatornán érkező rendelés a terméket **globálisan** lefoglalja – máshol **nem lesz elérhető**. Törléskor a foglalás **automatikusan** feloldódik, a termék **visszakerül minden csatornára**.

2.2 Routing-szabályok (kinek kell kezelnie)

- **B2B / PhoneList (Phonelist.eu):**

- **Elsődleges: Viki**
- Helyettes: **Virág → Enikő → Levi**

Miért így? B2B Viki feladata és **összetett** (mennyiségek, részszállítás), specialista kell.

- **RO / trustphone.ro (román)**

- **Elsődleges: Larisa**
- Helyettes: **Viki → Virág → Enikő**

Megjegyzés: RO-n **nincs automata számlagenerálás** és a feladó címke is **kézi** – ez **normális**, ne keress automatát.

- **Minden más csatorna:**

- **Virág**, ha dolgozik aznap; ha nem, **Viki**;
- ha **Enikő** egy személyben csomagol **és** átad, **reggel gyorsan** ő állít státuszt. Abban az esetben borulhat a dél körüli státusz állítás

- **B2C (kisker): nincs** részszállítás. Nem bontunk meg megrendelést kétfelé.
- **B2B:** lehetséges. Tipikus megoldás: az **aznap küldhető** tételek **maradnak** az eredeti rendelésben; a **későbbieket töröljük**, és **új rendelést** nyitunk ugyanarra az ügyfélre a maradék tételekkel.
 - Döntéshozó: **Viki** (esetleg **Dávid**).

Mintamondat (B2B):

„Ma 8 db megy, a maradék 4 db-ra **új megrendelést** hozok létre.
(Admin megjegyzés rögzítve.)”

3) Státuszok – általános szabályok, értesítések, „csendes” váltás

3.1 A teljes státuszlista

- **Rendelés érkezett – Válasz státuszt**
- **Feldolgozás alatt – Szervizre vár**
- **Feldolgozás alatt – Beszerzésre vár**
- **Feladásra vár – (Feladásra vár)**
- **Feladásra vár – (Csomagolva)**

- **Elküldve – (Feladva)**
 - **Átvételre vár – (személyes átvételre vár)**
 - **Lezárva – lezárva**
 - **Utalásba felvett – Utalásba felvett** *(nem használt, törölendő)*
 - **Fizetésre vár – Fizetésre vár**
 - **Törölve – (lezárva)**
 - **Lezárva – Lead kiküldve – Ma 1 Éves a telefonod :)**
(automata utánkövetés)
-

3.2 Mit csinál a rendszer státuszváltáskor? (email + SMS)

- **Alaphelyzet:** minden státuszváltás **automatikusan** küld **emailt és SMS-t** az ügyfélnek.
 - **Ne** „pingpongozd” a státuszokat (összezavaró).
 - **Amikor nem akarunk üzenetet küldeni: „csendes” státuszváltás** (lásd 3.3).
-

3.3 „Csendes” státuszváltás – lépésről lépésre

Ezt akkor használd, ha **hibát javítasz**, és **nem** akarod az ügyfelet ellentmondó üzenetekkel **elárasztani**.

1. Nyisd meg a rendelést **szerkesztésre** (kis **ceruza ikon**).
2. A „**Email értesítés**” és „**SMS értesítés küldés**” kapcsolókat állítsd „**Nem**”-re.
3. Állítsd a státuszt a kívántra.
4. **Mentsd**.
5. Adj hozzá **Admin megjegyzést** (mit miért csináltál: „2025-10-24 – Virág: státuszt javítottam, értesítés kikapcs.”).

Szokás: „Csendes” váltást **csak** hiba javításakor használunk, **nem** normál napi folyamat helyett.

3.4 Számlázás és státusz: fontos elválasztani!

- **Státuszváltás NEM generál számlát.**
- Számlázás mindig **kézzel**: jelöld ki a rendelést → „**Számla generálása**” gomb automatán Számlázz.hu-val számlát állít ki
- **Lezárás előtt számla kötelező.** Technikailag lehet nélküle → de **TILOS**

Lezárt rendelés számla nélkül = szabálysértés.

3.5 Készletfoglalás és visszaadás – automatizmus

- **Beérkezéskor:** a rendelt termék **lefoglalódik**, a többiről **lekerül**.
- **Törléskor:** a foglalás **automatikusan megszűnik**, a termék **minden csatornára visszakerül** – **nincs** szükség manuális visszatöltésre.

3.6 „D” (szerviz) saját logika – EGY ÉRTHETŐ ÁBRA

- **D** = szervizkészleten lévő termék, **szerviz utáni várható állapot** alapján hirdetve (nincs valós fotó).
- **Megrendelés után** a státusz: **„Feldolgozás alatt – Szervizre vár”** → bekerül a **Szerviz listák – Megrendelési nézetbe**.
- **‘Szerviz kész’-ek zárásakor** a rendelések **AUTOMATIKUSAN** fordulnak:
 - **Utánvét / Online (befolyt) → Feladásra vár**
 - **Előre utalás → Fizetésre vár**

Tanulság új kollégáknak: A szervizkész „D” **magától** a megfelelő eladási státuszba érkezik. Nem kell kézzel állítani Szerviz kész-ezés után.

3.7 RO sajátosság (hogyan ne legyen kérdés)

- **trustphone.ro: nincs automata számlázás**, a feladó címke is kézi.

Ez NEM hiba, így működik. (A státuszok ettől még ugyanúgy mennek.)

3.8 „Már úton van a csomag” – miért nem elég az ERP-ben átírni?

Ha a csomagot **átadtuk futárnak**, a Fligmo-ERP-ben **átírt cím vagy utánvét nem jut el** a futárhoz.

Ilyenkor **a futárcég rendszerében** (MPL/GLS/FoxPost/SameDay) kell módosítani.

Tipikus hiba: Ügyfél címét ERP-ben átírod, de a futárnál még a régi van → **visszafordul** vagy **rossz címre megy**.

3.9 Admin megjegyzés – kötelező formátum

Minden ügyfélkontakt után, hívás vagy email, kötelező admin megjegyzést írni.

Formátum: YYYY-MM-DD – Név: rövid tartalom

Példák:

- 2025-10-24 – Enikő: hívtam, holnap utal.

- 2025-10-24 – Viki: B2B – 8 db ma megy, 4 db-ra új rendelést nyitok.
- 2025-10-24 – Virág: cím módosítva, GLS-ben átvezetve.
- 2025-10-24 – Larisa: RO Stripe befizetés beérkezett, Feladásra vár-ra állítva.

Miért fontos? A megrendelés életútja **visszakövethető**, auditálható; hibát, késést azonnal látunk.

4) A státuszok részletes leírása

1. Rendelés érkezett – Válasz státuszt

- ♦ **Mikor kerül ide**

Minden webshopról **automatikusan beérkező rendelés** ezen a státuszon landol.

Ez az **első kézi beavatkozási pont** – innen indul az egész folyamat.

A kézzel felvett (pl. személyes) rendelések **nem** ide kerülnek, azok manuálisan rögtön más státuszra kerülnek.

- ♦ **Teendő**

1. A feldolgozó minden reggel **ezzel kezdi a napot**:

rászűr erre a státuszra, és egyenként feldolgozza.

2. Megnézi:

- honnan jött (HU / RO / B2B stb.),
- milyen a fizetési mód,
- kell-e szerviz (Grade D),
- gyanús-e az adat (név, email, cím).

3. Ezek alapján beállítja a következő státuszt: tipikusan **Feladásra vár** vagy **Szervizre vár** vagy **Fizetésre Vár**

♦ **Automatizmusok**

- **Email + SMS** megy ki az ügyfélnek, hogy rendelését fogadtuk.
- A rendszer **lefoglalja** a készüléket, az összes többi csatornáról leveszi.

♦ **Felelős / helyettesítés**

- **Virág**, ha bent van

- **Viki**, ha nincs Virág

- **Enikő**, ha egyedül dolgozik (csomagol + átad)

→ mindig **11:45 ± 15 perc** körül kell lezárni, hogy **12:00 cutoff-ra kész** legyen minden, ami aznap mehet.

- B2B, tehát PhoneList-es rendeléseket Viki állítja, utána Virág vagy Levi
- TrustPhone.ro-ról bejött Román rendeléseket minden esetben Larisa állítja, utána Virág vagy Viki - Az utánvételel rendelő románokat minden esetben fel kell hívni és kérni a rendelésről egy megerősítést. Ha nem veszik fel e-mailt írni. Addig nem kerülnek következő státuszra a román Utánvételes rendelések amíg nem beszéltünk az ügyféllel.

♦ Különleges eset: gyanús rendelés

Ha az ügyfél **furcsa névvel, telefonszámmal vagy emaillel** adta le, **státuszállítás előtt fel kell hívni**.

Példamondat:

„Szia, XY vagyok a TrustPhone-tól, látom a rendelésedet, csak gyorsan egyeztetem, hogy minden adat stimmel-e.”

⚠ 500 000 Ft felett **nincs utánvét**, tehát nem fraud-check, hanem **komolytalan leadás szűrés**.

♦ Tipikus hibák

- Valaki **túl korán (10 körül)** átállít mindent, így a 10–11:45 között beérkező új rendelések **kimaradnak** az aznapi csomagolásból.
- Rossz státuszt választ (**Feladásra vár** helyett pl. **Szervizre vár**, miközben a termék készleten van).
- Nem ír **admin-megjegyzést** a hívásról.

♦ **Miért így**

Ez a státusz a „főkapu”: itt dől el, **milyen folyamat** indul el.

Ha itt hibázol, **minden downstream folyamat** (szerviz, csomagolás, pénzügy, ügyfélkommunikáció) rossz adatot kap.

2. Feldolgozás alatt – Szervizre vár

♦ **Mikor kerül ide**

Ha a megrendelt készülék **Grade D** (tehát még szervizelésre vár), de már elérhető a shopban.

Ilyenkor a termék **nincs még kész**, de a vásárló **megrendelhet**e.

♦ **Mit jelent a Grade D**

- D = „**szerviz utáni állapot**” előrejelzése:

a tesztelő-beérkeztető **megbecsüli**, milyen állapotú lesz a telefon javítás után.

- Ezért a shopban **csak stock-animációs kép** van, nem valódi fotó.

💡 Tanulság új kollégáknak: ne ijedj meg, ha nincs fotó. Ez **nem hiba**, hanem tudatos értékesítési stratégia.

- ♦ **Mit csinál a rendszer ha Feldolgozás alatt – Szervizre vár-ra állítjuk a státuszt**

- A „Szerviz listák → Megrendelési nézet” felületre **automatikusan beteszi** a készüléket.
- A szervizvezető (**Miklós**) vagy a szerviz admin (**Fanni**) látja, hogy ezt **be kell osztani** javításra.

- ♦ **Felelős**

A rendelés-feldolgozó (**Virág / Viki**) állítja át ide.

- ♦ **Automatizmus a szerviz után**

Amikor a szerviz elvégzi a javítást és a Szerviz kész-ezést végző kolléga jellemzően László/Laci **lezárja a készüléket**, Szerviz listák-Beosztott feladatokban akkor a rendszer automatikusan:

Fizetési mód	Új státusz
Utánvét / Online (kifizetve)	Feladásra vár
Előre utalás	Fizetésre vár

♦ **Miért így**

A beárazott szervizen levő D-s készülékek is értékesítés **alatt** vannak, tehát hirdetve vannak a webshopokon hála a Szerviz utáni állapotnak – így a szerviz **prioritási listát** kap (mert már van rá vevő).

3. Feldolgozás alatt – Beszerzésre vár

♦ **Mikor használjuk**

Ritkán, csak ha a megrendelt készülék **nincs készleten** és **beszerzést** igényel.

Ez előfordulhat:

- szinkronizációs hiba miatt (pl. webshopon még elérhető volt, de közben elfogyott),
- vagy ha a megrendelt termék **hibásnak bizonyult és helyettesíteni kell.**

♦ **Gyakorlati elv**

🎯 Cél: inkább **készletről megoldani** – a beszerzési státuszt csak végső esetben használd.

♦ **Felelős**

A feldolgozó állítja át, **Viki / Virág / Enikő.**

♦ **Automatizmus**

Semmi különös automatizmus – ez **parkoló státusz**: információ a vezetésnek, hogy **mire várunk.**

♦ **Tipikus hibák**

- Valaki itt hagy egy rendelést **napokig**, miközben már beszerezte a terméket – a csomagolás sosem látja, hogy elmehetne.
- Vagy: tévesen ide rak egy készleten lévőt, így **nem kerül be a feladási körbe.**

- ♦ **Miért így**

B2C-nél inkább adunk **alternatív, azonnal elérhető** készüléket, mintsem várjunk.

A „Beszerzésre vár” csak **információs**, nem operatív státusz.

4. Feladásra vár – (Feladásra vár)

- ♦ **Mikor kerül ide**

Ha a termék **kész, nem szervizes, és fizetés rendezett** (vagy utánvét).

Ez jelzi a csomagolónak, hogy **még ma fel kell adnia**.

- ♦ **Fontos szabály**

- **11:45–12:00** között történjen a státuszállítás.
- Amit **12:00-ig** ide állítasz, annak **ma el kell mennie**.
- **12:00 után**: automatikusan **következő munkanap**.

- ♦ **Fizetési módok ellenőrzése**

Fizetési mód

Teendő

Utánvét (3 000 Ft díj, max 500 000 Ft) csak akkor engedett, ha az összeg \leq 500 000 Ft

Online fizetés – Barion (HU) ellenőrizni kell, hogy befolyt-e

Online fizetés – Stripe (RO) Stripe fiókban ellenőrizni

Előre utalás – bankszámlára generálni kell számlát, és **Fizetésre vár**-ra állítani ha még nem érkezett meg

💡 Tipp: mindenképp ellenőrizd, hogy a Barion/Stripe tranzakció email-címe **egyezik-e** a rendelés emailjével, nehogy rossz rendeléshez könyveld a befizetést.

♦ Automatizmus

A „Feladásra vár” státuszba kerülő rendelés **megjelenik a csomagoló nézetben**, így a csomagoló látja, hogy „**mai feladás**”.

♦ Felelős

Az **aznapi státuszállító** (Virág / Viki / Enikő) → állítja.

A **csomagoló** feladata a tényleges csomagolás és **jegyzékszárás 15:00-ig**.

- ♦ **Tipikus hibák**

- Nem ellenőrzik a befolyást, így **nem fizetett rendelés** kerül feladásra.
- Nem írnak admin-megjegyzést a hívásról
- Túl korán állítják, és kimaradnak a később beérkezett rendelések.

- ♦ **Miért így**

A „Feladásra vár” a legfontosabb jelzés a csomagoló felé. Ha hibás rendelés kerül ide, az **aznapi futárkör** is hibás lesz.

5. Feladásra vár – (Csomagolva)

- ♦ **Mikor kerül ide**

Amikor a csomagoló **becsomagolta** és a „Csomagoló nézetben” **lezárta** a megrendelést.

- ♦ **Automatizmus**

- A rendszer **automatikusan átállítja** „Feladásra vár (Csomagolva)”-ra.

- Email/SMS megy az ügyfélnek: „A rendelésedet átadtuk a futárnak.”

- ◆ Felelős

Csomagoló.

- ◆ Címke- és számlakezelés

- **MPL:** automata címke generálás (API).
- **GLS / FoxPost / SameDay:** kézi címke.
- Számlát ilyenkor kell generálni utánvétes rendelések és online fizetések esetében. Előre utalásos rendelések esetében eddigre a számla már ki van állítva.

- ◆ Miért így

Ezen a ponton a készülék **fizikailag becsomagolt** állapotban van, de **még házon belül**.

A „Csomagolva” státusz így **külön választja** a feladástól – ez segíti a követhetőségben, ha bármi eltűnne.

- ◆ Tipikus hiba

Valaki **lezárja**, de nem nyomtatja ki a jegyzéket → MPL futár **nem veszi át**, és az egész nap csúszik.

6. Elküldve – (Feladva)

♦ Mikor kerül ide

Amikor a csomagoló **lezárta az összes feladható csomagot és jegyzéket zárt.**

♦ Teendő

- Belépés az „**MPL jegyzékszárás**” menübe.
- Lezárás előtt ellenőrizni, hogy **minden csomag szerepel-e.**
- Jegyzéket **kinyomtatni**, mert a futár ezt **átvételi listaként** aláírja.

♦ Automatizmus

A jegyzékszárás után a rendszer **automatikusan** állítja a státuszt **Elküldve (Feladva)**-ra.

Más futároknál (**GLS/FoxPost/SameDay**) kézzel kell állítani.

♦ Felelős

Csomagoló → MPL jegyzék minden nap **15:00 előtt kötelezően zárva.**

♦ Tipikus hibák

- Valaki elfelejti lezárni a jegyzéket → másnap a rendszerben úgy tűnik, mintha a csomag **még bent lenne**. Elvileg ez nem lehetséges mert akkor nem vinné el a futár.
- Más futárnál (GLS, FoxPost) nem állítja kézzel → a rendszerben „lebegő” rendelés marad.

♦ Miért így

A „Feladva” az a pont, ahol a cég felelőssége **átkerül** a futárszolgálatra.

Ettől kezdve **szállítási tracking** veszi át a folyamatot.

7. Átvételre vár – (személyes átvételre vár)

♦ Mikor használjuk

Amikor a rendelés szállítási módja „**Személyes átvétel**”.

Ez azt jelenti, hogy az ügyfél **nem futárt kér**, hanem **személyesen** jön el a

1162 Budapest, Diófa utca 130. cím alatti irodába.

♦ Mit kell ilyenkor csinálni

1. **Megkeresni** a megrendelt készüléket.
2. **Feldugni töltőre** – így az átvételkor ne legyen lemerülve.
3. **Gyorsan szemrevételezni** a készülék állapotát.
4. Ha minden rendben → átállítani a rendelést „**Átvételre vár – (személyes átvételre vár)**” státuszra.

♦ Automatizmus

A rendszer automatikusan **emailt és SMS-t küld** az ügyfélnek:

„Rendelésed átvehető, várunk szeretettel irodánkban!”

♦ Készülék elhelyezés

A készüléket az **átadó helyiségben** kell elhelyezni az **erre kijelölt polcon**, lehetőség szerint névvel vagy rendelési azonosítóval ellátva, ez gyorsítja az azonosítást.

Cél: hogy amikor az ügyfél megérkezik, **ne kelljen a raktárban keresgélni**.

♦ Átvételi határidő (SLA)

- **Maximum 2 munkanapig** tartjuk, rakjuk félre a készüléket.
- Ha az ügyfél **nem jön el 2 napon belül**, a rendelést **törölni kell**.

- **Kivétel:** ha **előre ki van fizetve**, akkor **bármikor** jöhet érte.

- ◆ **Napi ellenőrzés**

Minden reggel, amikor a státuszállító **végigmegy a státuszokon**, rá kell szűrni az „Átvételre vár” státuszra, és:

- Megnézni, **melyik van 2 napnál régebben**.
- Felhívni az ügyfelet: „Ma az utolsó nap, amikor átveheted.”
- Erről **Admin megjegyzésbe** feljegyzést készíteni.

Ha nem veszi fel → automatikusan töröljük a rendelést.

- ◆ **Fizetés módja átvételkor**

A személyes átadásnál az ügyfél fizethet:

- **Készpénzzel,**
- **Bankkártyával,**
- **Azonnali utalással,**
- **Revoluttal.**

A **személyes átadó** generálja a **számlát** az átvételkor.

♦ Tipikus hibák

- Nem hívjuk fel a 2 napja bent lévő ügyfelet → feleslegesen foglalja a készletet.
- Készülék nincs feltöltve vagy előkészítve → átvételkor kellemetlen benyomás.

♦ Miért így

A személyes átvétel a **TrustPhone egyik legfontosabb ügyfélélmény-pontja.**

A gyorsaság, rendezettség és figyelmesség itt közvetlenül befolyásolja,

hogyan az ügyfél ad-e pozitív értékelést, visszatér-e vagy ajánl-e minket.

8. Lezárva – lezárva

♦ Mikor kerül ide

Ha a rendelés **sikeresen teljesült**: az ügyfél

- átvette,
- kifizette,

- és minden adminisztráció (számla, jegyzék, csomagolás) megtörtént.

Ez a **végső, záró státusz**.

♦ **Automatizmusok**

- **MPL:** API-s kapcsolat → ha az ügyfél átvette és a pénz beérkezett,

a rendszer **automatikusan Lezárva**-ra állítja.

- **GLS / FoxPost / SameDay:** kézi státuszváltás szükséges egyből feladás után.

(Ezeknél nincs API visszacsatolás.)

♦ **Fontos: miért kell lezárni?**

1. A lezáráskor könyvelődik a **bevétel és fedezet**.
2. Csak így jelenik meg a **statisztikákban** (forgalom, margin).
3. A lezárt rendelés **nem szerkeszthető** – ez **védi a kimutatásokat**.

♦ **Mi történik lezárás után?**

- A rendelés **zárolt**: semmit nem lehet belőle törölni, módosítani.
- Ha valamit mégis javítani kell (pl. visszáru, csere, elállás),

akkor a „**Visszáru kezelés**” funkciót használjuk:

- ez **törli az eredeti rendelést**,
- és **újat generál** a módosított adatokkal.

◆ Számlázás szabálya

Lezárás **csak számlázott rendelésnél** engedélyezett.

Technikailag lehet nélküle is, de az **TILOS**.

⚠ Számla nélkül lezárt rendelés = könyvelési hiba.

◆ Tipikus hibák

- Valaki lezár számla nélkül → később nem látszik a bevétel.
- GLS-nél nem állítják kézzel → a rendszer „nyitott” rendelést mutat.
- Téves lezárás után próbálnak módosítani → nem lehet → káosz.

◆ Miért így

A lezárás a pénzügyi lezárással azonos.

Ha ez nincs meg, a Fligmo kimutatásai **torzulnak**: nem látjuk pontosan,

mennyi volt az eladás, a fedezet, az ÁFA, a befolyt utánvét.

9. Utalásba felvett – Utalásba felvett

- ♦ Státusz jelentése

Ezt a státuszt **nem használjuk**.

Régi rendszer örökség, **ki fog kerülni** a listából.

10. Fizetésre vár – Fizetésre vár

- ♦ Mikor kerül ide

Ha az ügyfél „**Előreutalás bankszámlára – ingyenes**” fizetési módot választott.

Ez azt jelenti, hogy **még nem fizetett**, csak megrendelte.

- ♦ Teendők

1. Számla generálás:

- Jelöld ki a rendelést → „**Számla generálása**” gomb.

- A rendszer automatikusan **elküldi az ügyfélnek a számlát.**

2. Állítsd a státuszt „**Fizetésre vár**”-ra. (de van olyan, hogy az ügyfél eddigre már elutalta a vételárat mivel rendelkezésére áll minden információ az utaláshoz a rendelés leadása után)

3. Ezzel automatikusan **email + SMS** megy az ügyfélnek,

benne a **fizetési adatokkal** (bankszámlaszám, összeg, közlemény stb.).

♦ **Ellenőrzés napi rutinban**

- Minden reggel, amikor a státuszállító dolgozik,

végig kell menni az összes „Fizetésre vár” rendelésen, és:

- ellenőrizni a bankban, beérkezett-e az utalás,
- ha igen → a rendelést a megfelelő státuszra állítani (Feladásra vár / Átvételre vár),
- ha nem → utánkövetés indul.

♦ **Utánkövetési szabály**

Nap

Teendő

1. nap Telefonhívás – „Láttuk, hogy még nem érkezett meg az utalás, meg tudod erősíteni, hogy utalod ma?”

3. munkanap Ha továbbra sem fizetett → rendelést **törölni**.

☺ Minden hívásról **admin megjegyzés**:

2025-10-24 – Virág: hívtam, ma utalja.

2025-10-25 – Enikő: 3 nap után sem fizetett, rendelés törölve.

♦ Automatizmus

A státusz állítása után a rendszer **automatikusan küld**:

- egy **e-mailt** az utalási adatokkal,
- és egy **SMS-t** rövid emlékeztetőként.

♦ Tipikus hibák

- Nem generál számlát → az ügyfél nem tudja, mit és hova utaljon.
- Nem hívják fel időben → 3–5 napig blokkolja a készletet.

- ♦ **Miért így**

A **Fizetésre vár** egy „puha foglalás”: amíg nincs pénz, addig a készülék **nem mehet sehova**, de **időt adunk** az ügyfélnek.

A napi utánkövetés viszont elengedhetetlen – különben elvesz a kontroll.

11. Törölve – (lezárva)

- ♦ **Mikor használjuk**

Ha a rendelést az ügyfél **lemondta**,
vagy **3 napon belül nem fizetett** előreutalás esetén.

- ♦ **Fontos: ez csak kézzel állítható**

- Meg kell nyitni a megrendelést **szerkesztésre**,
- majd ott kiválasztani a státuszt „**Törölve – (lezárva)**”.

- ♦ **Automatizmus**

Törlés után:

- az összes benne lévő termék **visszakerül minden webshopra**,

- a készletfoglalás **megszűnik automatikusan**,
- az ügyfél kap egy **emailt és SMS-t**, hogy rendelése törölve lett.

- ♦ **Számlázott rendelés törlése**

Ha a rendeléshez **már készült számla**,

akkor **be kell lépni a Számlázz.hu-ba**, és **manuálisan sztornózn**i.

 Ezt **soha nem csinálja automatán** a rendszer!

- ♦ **Tipikus hibák**

- Valaki lezárt rendelést próbál törölni → nem lehetséges.
- Elfelejt
i a számlát sztornózni → könyvelési hiba.- Nem ír admin megjegyzést, miért lett törölve.

- ♦ **Miért így**

A „Törölve” zárja le kulturáltan a megghiúsult tranzakciókat:

felszabadítja a készletet, de **megőrzi a rendelés történetét**.

12. Lezárva – Lead kiküldve – Ma 1 éves a telefonod :)

- ♦ **Mikor aktiválódik**

Automatikusan, amikor egy lezárt rendelés **pont 1 éves** lesz.

♦ **Mit csinál a rendszer**

- Átállítja a rendelés státuszát erre a különleges automata értékre.
- Kiküld egy **emailt** az ügyfélnek:

„Gratulálunk! Egy éve vásároltál nálunk – add el a telefonod, és vedd meg újat kedvezményel!”

♦ **Miért van ez**

Ez egy **marketing- és CRM-funkció**:

- segít a **visszatérő vásárlások ösztönzésében**,
- új **felvásárlási leadeket** hoz,
- és **kapcsolatban tartja** az ügyfelet.

♦ **Tipikus hibák**

- Manuálisan soha ne állítsd be!
- Ne töröld ezeket – marketing adatként hasznosak.

♦ **Miért így**

Ez a státusz az **automatizált utánkövetés** része:

a TrustPhone hosszú távú ügyfélkapcsolat-kezelési stratégiájának alapja.



Összefoglaló táblázat – státuszok és felelősök

#	Státusz	Ki állítja	Automatizmus / Értesítés	Speciális megjegyzés
1	Rendelés érkezett	Virág / Viki / Enikő	Email+SMS	Gyanús esetnél hívás
2	Feldolgozás alatt – Szervizre vár	Feldolgozó	Szervizlista frissül	D-s készülékek
3	Feldolgozás alatt – Beszerzésre vár	Feldolgozó	–	Ritka, jelzés értékű
4	Feladásra vár	Feldolgozó	Csomagoló nézetbe kerül	12:00 cutoff

5	Feladásra vár – Csomagolva	Csomagoló	Email+SMS	MPL címke generálás
6	Elküldve – Feladva	Csomagoló	Jegyzékzárás után automata	15:00 jegyzék cutoff
7	Átvételre vár	Feldolgozó	Email+SMS	max. 2 munkanap tartás
8	Lezárva – lezárva	Csomagoló / MPL API	Automata (MPL)	Könyvelési pont
9	Utalásba felvett	–	–	Nem használjuk
1 0	Fizetésre vár	Feldolgozó	Email+SMS	1 nap hívás, 3 nap törlés
1 1	Törölve – lezárva	Feldolgozó	Email+SMS	Sztornózni kell a számlát
1 2	Lezárva – Lead küldve	Automata	Email+SMS	1 éves utánkövetés

Összefoglalás, státusz állító kolléga napi rutinja:

A következő 4 státuszt kell kiemelten figyelni minden délelőtt:

- **Rendelés érkezett – Válasz státuszt**

Román rendelések: Larisa

B2B rendelések: Viki

Minden egyéb: Virág / Viki / Enikő

- **Feldolgozás alatt – Beszerzésre vár**

Nagyon ritkán van ilyen, de azért ránézni, nehogy be ragadjon ide valamilyen rendelés. Dávid felé folyamatosan kommunikálni az igényt. Ha nem oldódik meg 3 napon belül onnantól számítva hogy erre a státuszra raktuk, felhívni az ügyfelet és lözölni, hogy sajnos nem tudjuk teljesíteni a rendelést. Ne várassuk feleslegesen. Nyilván addigra mire ezt a státuszt beállítjuk már megpróbáltuk rábeszélni valamire ami készleten van és az nem kellett neki.

- **Átvételre vár – (személyes átvételre vár)**

2 napnál régebbi rendeléseket felhívni, hogy még aznap eljöhet érte vagy pedig töröljük.

Illetve az erre a státuszra rakott termékeket előkészíteni / elkészíttetni.

Amennyiben a személyes átadó és státusz állító személye eltér pl: Viki állít státuszt de Niki ad át, a személyes átadó felelőssége előkészíteni a termékeket, nem a státusz állítónak!

- **Fizetésre vár – Fizetésre vár**

Megnézni bejött-e az összeg, ügyfelet utánkövetni mikor fog utalni. Ha nem érjük el törölni akár.